



## ประกาศโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

เรื่อง มาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

โรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรีได้กำหนดให้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนโดยมุ่งส่งเสริม สร้างคุณภาพบุคลากรทุกระดับในโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้และค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กร โดยยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ มุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานดำเนินการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรีดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรีเรื่องมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนนรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี”

ข้อ ๒. บทนิยามในประกาศนี้

“ข้าราชการครู” หมายความว่า ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

“บุคลากรทางการศึกษา” ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือที่อีกอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกรรณสูติศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งหนังสือร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตำบลรั้วใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียนที่ <http://www.kannasoot.ac.th>

ข้อ ๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มงานงบประมาณ นโยบายและแผนเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๔.๓ กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติไม่ชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณักระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ระบุเรื่อง

๔.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มบริหารงานงบประมาณ นโยบายและแผนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายนิติกรณ์ ฉันทวงศ์ชนะ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
เจ้าหน้าที่



ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงเรียนการณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี

## คำนำ

โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นในโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพื่อวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อผลดีซึ่งความบริสุทธิ์ยุติธรรม เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ในการนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี จะได้นำคู่มือเล่มนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มงานบริหารงานงบประมาณ นโยบายและแผน

โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานงาน	
แบบฟอร์ม	
จัดทำโดย	
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**  
**การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตำบล รั้วใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ



## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับรู้ถึงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

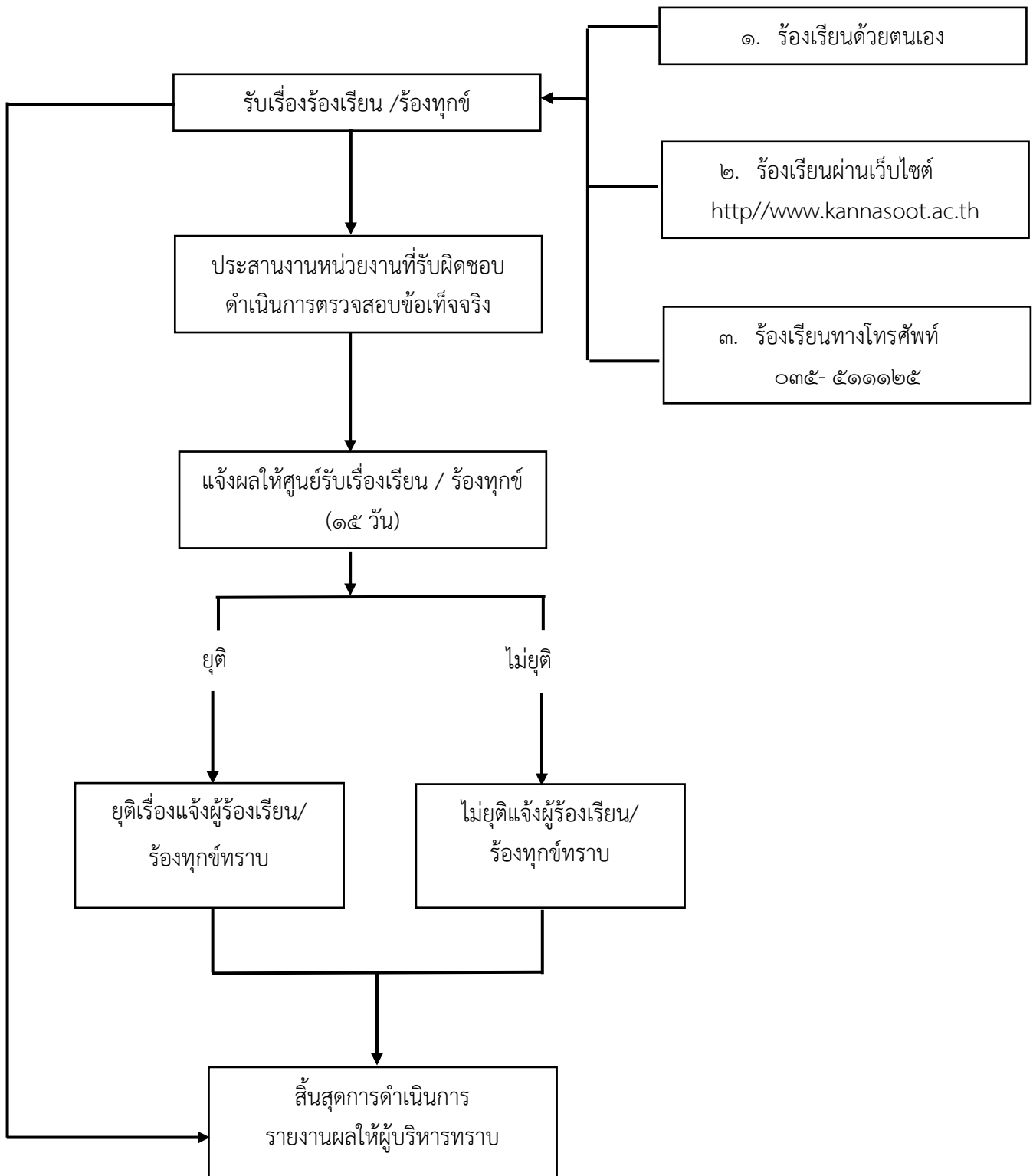
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา  
ประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ,ช่องทางกรร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง  
ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๑๑๑๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข  
โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องเรียน และระบุรายละเอียดเท่าที่มี เช่น ชื่อ-สกุลของ ผู้ถูก  
ร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อ  
ร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น งาน  
การเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัด  
สุพรรณบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ  
แก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### **๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้สรุปผลการดำเนินการทั้งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### **๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### **๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์**

#### **๑๗. จัดทำโดย**

กลุ่มบริหารงบประมาณ นโยบายและแผน โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตำบล รั้วใหญ่ อำเภอ เมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนรรมณีสุดศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนนรรมณีสุดศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจาก

นาย/นาง/นางสาว/.....

พฤติกรรมการทุจริต.....

.....

.....

ช่วงเวลาการทุจริต.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ..... จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้อง

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล,พยานเอกสาร,พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หมายเหตุ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองปกปิดชื่อ ไม่ให้ต้องได้รับภัยหรือ ความเดือดร้อน ต่อทั้งตนเองและครอบครัว

หนังสือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๓๔๕/

โรงเรียนกรรมฐานศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี  
ตำบล รั้วใหญ่ อำเภอ เมือง  
จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทาง  
โทรศัพท์ ( ) อื่นๆ .....ลงวันที่.....  
เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนกรรมฐานศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านไว้และได้  
พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มบริหารงานงบประมาณ นโยบายและแผน

โทร ๐๓๕๕๑๑๑๒๕

แฟกซ์ ๐๓๕๕๒๕๖๒๙